

INDICADORES CHAVE DE RISCO E PERDAS OPERACIONAIS – BRBCARD

Dezembro - 2019

**DICCO/GECIT – Diretoria de Controladoria, Controles
Segurança/Gerência de Controles Internos**

Data base: 31 de dezembro de 2019



SUMÁRIO

1. INDICADORES CHAVE DE RISCO	4
1.1 Tratamento das ocorrências de fraude	4
1.2 Faturas devolvidas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT)	7
1.3 Cartões Destruídos	12
1.4 Retenção de cancelamentos.....	16
1.5 Cartões emitidos sem anuência do cliente	20
1.6 Provisionamento de ações judiciais	23
1.6.1 Indicador de Suficiência da Provisão	23

Resumo

O presente relatório tem como objetivo apresentar os principais Indicadores Chave de Risco (ICR), bem como o volume de perdas operacionais ocorridas durante o exercício de 2019.

Tabela 1 – Perdas Operacionais 2019

Perda Operacional	Área	Valor da Perda
Fraudes Líquidas	Gerop / Geseg	R\$ 341.344,00
Faturas Devolvidas	Gerop/Coper	R\$ 81.935,25
Cartões Destruídos	Gerop/Coper	R\$ 431.652,06
Cancelamentos de Cartões – Central de Atendimento	Geneg/Coate	R\$ 312.538,14
Cartões Cancelados por motivo de emissão sem anuência do cliente	Geneg/Coate	R\$ 39.107,30
Pagamentos com Ações Judiciais	Cojur	R\$ 608.964,01
TOTAL		R\$ 1.815.540,76

1. INDICADORES CHAVE DE RISCO

Atendendo a Resolução Bacen nº 4.557/2017, que trata da Gestão Integrada de Riscos (GIR), a Gerência de Controles Internos (Gecit) emite mensalmente relatório contendo os ICRs e perdas operacionais.

O objetivo do Relatório é propor ações necessárias para mitigar e evitar os riscos e, assim, aumentar a probabilidade para a organização alcançar seus objetivos e reportar as perdas operacionais ao Controlador BRB por meio do sistema de Gestão de Controles Internos e Risco Operacional (GRO).

Conforme o inciso X, do artigo 29 do Plano Básico Organizacional (PBO), compete a Gecit, avaliar a efetividade dos controles internos dos processos da BRBCARD, inclusive dos processos executados por terceiros.

De acordo com os apontamentos realizados pela Superintendência de Auditoria Interna (Suaud BRB), a Gecit não deve manipular ou interferir nos processos de competência das demais áreas da BRBCARD, deve atuar como requisitante de informações e agente fiscalizador, realizar reportes com proposição de melhorias visando mitigar riscos.

1.1 Tratamento das ocorrências de fraude

Descrição: Trata-se do processo no qual as bandeiras disponibilizam aos emissores ferramentas para contestar a autenticidade de transações ocorridas por meio de sua rede. Esse processo é comumente chamado de disputa. Origina-se do não reconhecimento, por parte do cliente, de alguma transação realizada com o cartão de crédito. Cada bandeira possui regras próprias para a contestação de despesas, porém ambas possuem o período máximo de 180 dias para o trâmite do processo. Nesse período, a bandeira analisa a documentação enviada pelos emissores para concessão de *chargeback* e verifica as provas documentais emitidas pelos credenciadores sobre a autenticidade do processo de compra realizado e reapresentação.

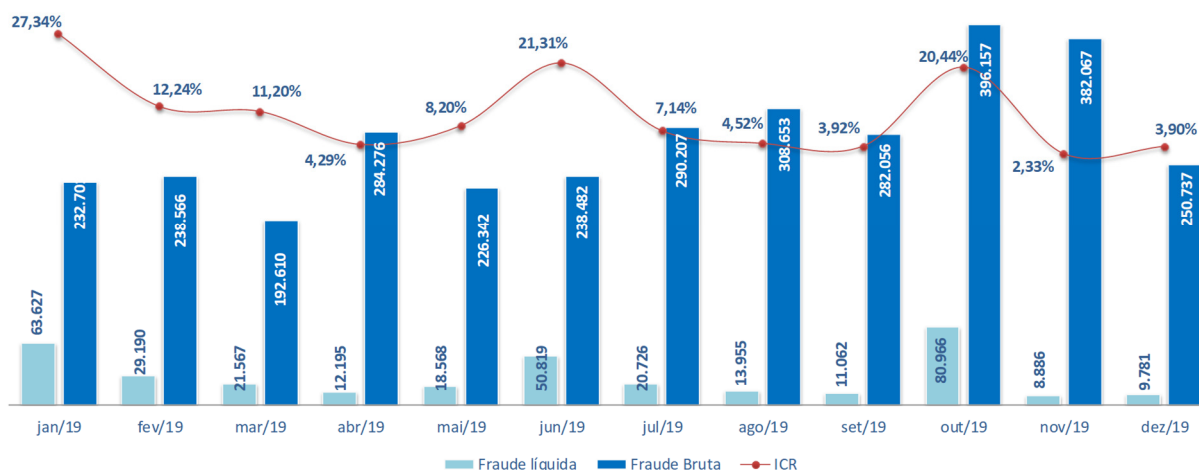
Objetivo do indicador: o ICR de tratamento de fraude propõe a observação dos valores de fraude bruta e líquida, evidenciando a eficiência dos processos de disputa abertos pela BRBCARD.

Unidade de medida e razão: %, (*Fraude líquida/Fraude bruta*).

Periodicidade: Mensal.

Áreas intervenientes: Gerência de Operações (Gerop), Gerência de Segurança (Geseg).

Histórico disponível: a partir de janeiro de 2014.

Gráfico 1 - Incidência do ICR Tratamento de fraude

Conforme demonstrado no gráfico 1, no mês de dezembro de 2019 o valor da fraude líquida foi de R\$ 9.781,45, representando 3,90% do total de R\$ 250.736,68 referente ao valor da fraude bruta acumulada. De acordo com arquivo disponibilizado pela Gerop – Coordenação de Intercâmbio (Coint), a fraude líquida decorreu de transações não presenciais (online ou telefone).

Resultado acumulado de 2019

Com base nas informações fornecidas pela Gerop, no ano de 2019 o valor acumulado de Fraude Bruta foi de R\$ 3.322.853,00 e de **Fraude líquida** foi de **R\$ 341.344,00**, registrada como perda operacional, o que equivale à **10,27%** da Fraude Bruta.

Apontamentos da Gecit

- A Gerop, recebe mensalmente os dados e as informações da processadora de serviços Fidelity por meio da planilha "**Encerramento de Fraude**", bloqueada com senha.
- Os valores apresentados na planilha são referentes ao período retroativo a seis meses do mês de referência que está sendo analisado.
- Os dados não são devidamente conciliados pela Gerop, ou seja, não existe outra fonte de validação, o que gera dúvidas quanto à originalidade/referência/integridade das informações repassada à Gecit.
- A Gerop relatou que foram realizadas tentativas para compreender, manipular e conciliar tais informações por intermédio de *Call* telefônico, Cursos *In-Company* ou na própria Fidelity, visando ratificar à veracidade das informações, porém sem êxito até o momento.

- A Gerop enfatizou que, diante das prioridades e demandas a serem atendidas, não dispõem de pessoal e tempo necessário para a realização de conciliação, validação e/ou cursos com a prestadora de serviços Fidelity para o tratamento necessário das informações em questão.
- Conforme relatos da Gerop, a prestadora de serviços Fidelity informou que os dados fornecidos na planilha "**Encerramento de Fraude**", mensalmente, são as informações que devem ser consideradas para o mês em análise.
- Com base na informação anterior, verificou-se que na planilha "**Encerramento de Fraude**", existem registros de operações de fraude que excedem o período retroativo à seis meses, sendo classificadas como "**Saldo Pendente**", pois trata-se de operações em disputa que são referente a períodos anteriores, o que distorce as informações reais de Fraude Bruta e Fraude Líquida do mês que está sendo analisado.

Recomendações da Gecit:

À Gerop

- Mapear, conciliar e informar as distorções das informações que demonstre a situação de recuperação dos casos de fraude bruta e fraude líquida mensal para o reporte à Gecit.
- Estabelecer rotina de validação das informações recebidas.

À Gerência de Controladoria (Gecon)

- Rever o processo de contabilização dos eventos de fraudes em consonância com as conciliações a serem realizadas pela Gerop.

Cumpramos ressaltar que, no mês de outubro/2019, 62 clientes realizaram contestação de compras referentes a transações fraudulentas não presenciais (online ou telefone) e transações realizadas no POS 91 (*Contactless*). Dos 62 clientes que realizaram a contestação de compras, apenas 26 clientes foram lançados no sistema de Gestão de Risco Operacional - GRO, pois o valor da perda é superior a R\$ 100,00.

Assim, o valor da perda operacional, registrada em outubro/19, foi de R\$ 80.966,43, o que corresponde a fraude líquida

De acordo com a Gerência de Segurança (Geseg), no período de 29/7/2019 à 03/8/2019, fraudadores realizaram transações em POS 91 que são de MSD¹, usando certos métodos que, de maneira geral, consistem em utilizar aplicativos móveis que possuem a capacidade de emular transações VISA MSD com dados carregados no aplicativo.

Os fraudadores vão aos estabelecimentos comerciais e usam estes dispositivos móveis carregados com o aplicativo para acionar o circuito NFC e alimentar o terminal do ponto de venda com as informações fraudulentas do cartão. Esta modalidade de fraude não se trata de carteira digital (Samsung Pay) ou cartão *Contactless*.

O caso foi denunciado à VISA, tendo em vista que as transações realizadas com os nossos cartões de crédito necessitam de leitura do chip e da impositação de senha para aprovação de qualquer transação. Ocorre que o estabelecimento não respeitou o tipo de transação e o *Service Code* dos nossos cartões, aprovando transações apenas com a leitura da tarja magnética.

De acordo com a Bandeira o processo de investigação é demorado, pois as denúncias serão analisadas em âmbito global visando mensurar a participação e/ou conivência do estabelecimento. Entretanto, transações em POS 91 não são passíveis de envio de *chargeback*², por não haver razão pré-existente de classificação na Bandeira que possibilite abertura de processo de disputa com os demais participantes do arranjo de pagamentos, impossibilitando a recuperação dos valores de fraude. Desta forma, a BRBCARD realizou o tratamento das transações para que os clientes não sofressem maiores impactos, assumindo todo o prejuízo.

Ressalta-se que ao identificar a fraude, a vulnerabilidade foi sanada no autorizador. A Geseg realizará avaliação de todos os parâmetros do autorizador sob a ótica de segurança e prevenção de outras modalidades de fraudes.

1.2 Faturas devolvidas pela Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT)

Descrição: Mensalmente, a BRBCARD envia arquivo eletrônico à empresa Consultoria Treinamento Informática e Serviços (CTIS) com dados de todos os clientes que possuem faturas a serem impressas. A empresa CTIS, após o recebimento do arquivo e impressão da demanda, encaminha as faturas à ECT para que proceda com as entregas, conforme endereço cadastrado. Entretanto, existe um percentual de devolutiva dessas faturas devido à falhas

¹ MDS: nomenclatura utilizada pela Bandeira para identifica Canal específico utilizado no tráfego de dados referente as transações realizadas. Esse Canal trafega apenas parte das informações constantes nas tarjas magnéticas dos cartões utilizados.

² *Chargeback: estorno e/ou cancelamento de compra, realizada por meio de cartão de crédito, decorrente do não reconhecimento da transação pelo titular do cartão ou pelo fato da transação não obedecer às regulamentações previstas no arranjo de pagamentos.*

e/ou inconsistências apresentadas no cadastro dos clientes, quando inseridas no sistema da BRBCARD, classificadas como: mudou-se, endereço insuficiente, desconhecido, não procurado, não existe o nº indicado, falta complemento, endereço desconhecido na localidade, caixa postal cancelada, falecido e recusado. Conforme informado pela Gerop, a responsabilidade de incinerar as faturas que não foram entregues aos clientes é da ECT. O registro de devoluções é realizado de forma eletrônica por meio do Sistema de Controle Eletrônico de Devolução do Objeto (CEDO).

Objetivo do indicador: analisar as variações do volume de devolução de faturas da ECT com intuito de mensurar a qualidade dos serviços prestados. Avaliar os planos de ação para melhoria no cadastro das informações na base de clientes e do controle pelo Sistema CEDO.

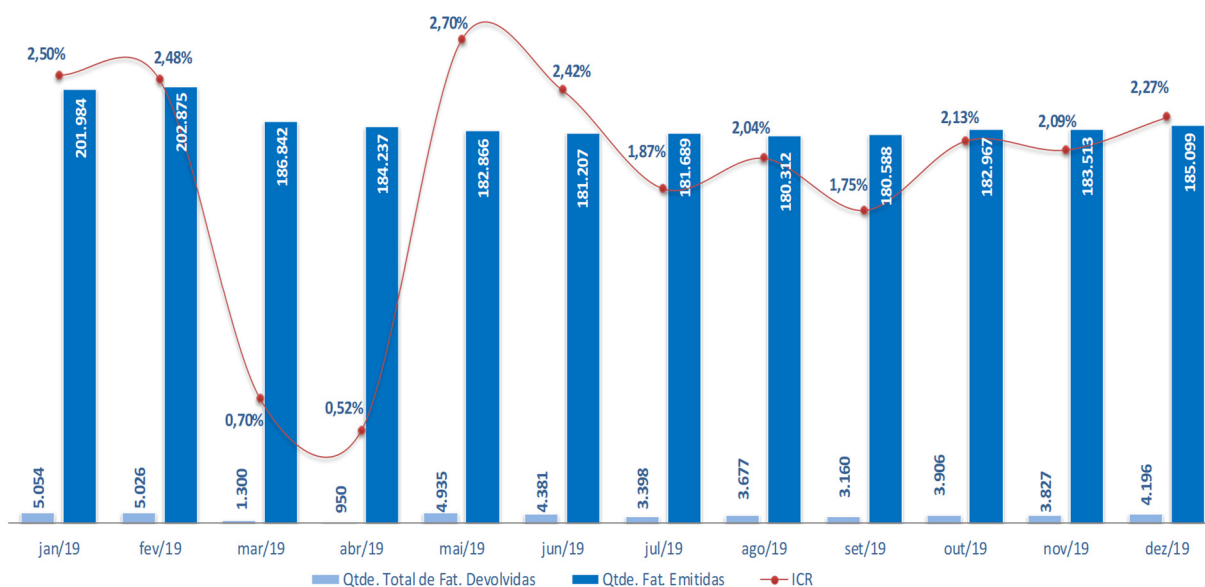
Unidade de medida e razão: %, (total de faturas devolvidas / total de faturas emitidas).

Periodicidade: Mensal.

Áreas intervenientes: Gerop/Coordenação de Operações (Coper).

Histórico disponível: A partir de janeiro de 2015.

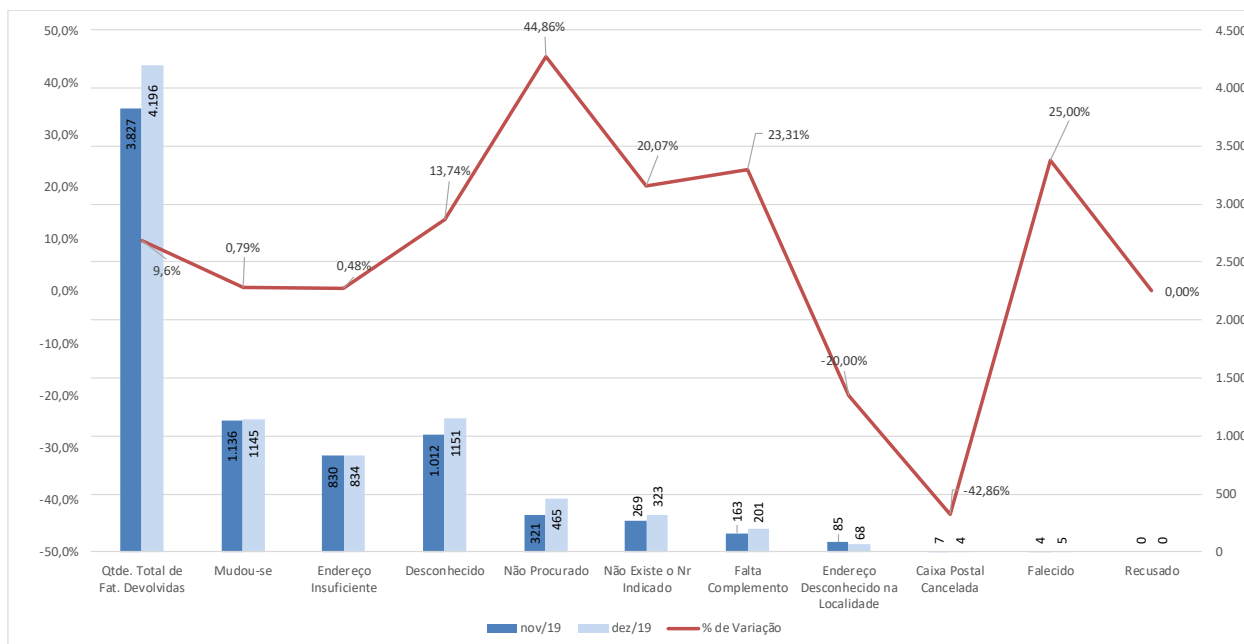
Gráfico 2 - Incidência do ICR devolução de faturas



De acordo com o gráfico 2, foram emitidas/enviadas 185.099 faturas no mês de dezembro e dessas, 4.196 foram registradas no Sistema CEDO como devolvidas, representando 2,27% do total de faturas emitidas/enviadas. Verifica-se que houve um acréscimo na quantidade de faturas emitidas se comparada ao mês anterior, bem como a quantidade de faturas devolvidas.



Gráfico 3 - Devolução de faturas por motivos



O gráfico 3 demonstra, de forma analítica, os motivos de devolução de faturas. Observa-se que do total de 4.196 faturas devolvidas no mês de dezembro, houve um aumento no percentual em 9,6% das devolutivas se comparado ao mês de novembro.

O indicador representa duas **perdas**:

Tabela 2 – Perdas e Custos

Perda	Custo
Impressão de faturas pela CTIS	R\$ 965,08
Entregas via ECT	R\$ 7.018,98
TOTAL	R\$ 7.984,06

Resultado acumulado de 2019

Com base nas informações fornecidas pela Gerop, em 2019 o total de faturas emitidas foi de **2.234.179** e o total de **faturas devolvidas** foi de **71.581**, o que representa **3,20%**. Em termos financeiros, o percentual apresentado, referente as faturas devolvidas, apresenta uma perda operacional no exercício de **R\$ 81.935,25**.



Apontamentos da Gecit

As informações disponibilizadas pela Gerop, mensalmente, demonstram uma perda de recursos para a BRBCARD com a emissão e envio de faturas que não são entregues aos seus respectivos destinatários de maneira recorrente, sem o devido tratamento dos casos.

• A Gerop informou que:

- ✓ No envelope das faturas há um símbolo de devolução eletrônica e as poucas faturas físicas devolvidas para a BRBCARD são indevidas.
- ✓ Não há um prazo definido para registro, no Sistema no CEDO da ECT, das faturas não entregues.
- ✓ São recebidos eletronicamente, via Sistema CEDO, registros de faturas não entregues de meses anteriores ao mês de reporte das informações.
- ✓ Não possui controle das faturas entregues *versus* devolvidas, pois não acompanham a entrega das faturas, ou seja, são postadas por Franqueamento Autorizado de Cartas (FAC) SIMPLES, sem monitoramento.
- ✓ Questionará a ECT sobre a existência de prazo definido para registro das faturas devolvidas que possuam símbolo de devolução eletrônica no Sistema CEDO.
- ✓ As faturas físicas devolvidas são incineradas pela ECT.
- ✓ O registro das faturas devolvidas é realizado no Sistema CEDO da ECT e disponibilizado para a BRBCARD, porém não existe uma conferência e/ou conciliação efetiva entre as informações do Sistema CEDO com o cadastro do cliente na BRBCARD e no BRB.

• A Gecit solicitou à Gerop:

- ✓ Documentação comprobatória sobre a responsabilidade da ECT de incinerar as faturas físicas devolvidas; e
- ✓ Evidências que comprovem e/ou certifiquem que o processo de incineração das faturas devolvidas é realizado integralmente.

• Análise da Gecit:

- ✓ A Gerop classifica as faturas devolvidas à BRBCARD como indevidas. Essas faturas são acumuladas em caixas na área de cadastro sem nenhuma tratativa, validação ou conciliação com os registros nos Sistemas CEDO da ECT, da BRBCARD e do BRB.
- ✓ O descarte das faturas é solicitado eventualmente pela Gerop à Gerência de Administração, Compras e Contratos (Geadm), que por sua vez recolhe as caixas sem avaliação e acompanhamento da Geseg, bem como descrição do conteúdo a ser descartado e formalização para esse procedimento.

- ✓ Atualmente não existe processo de avaliação dos documentos que estão sendo direcionados para fragmentação e/ou descarte.
- ✓ A Geadm custeia o transporte das caixas com faturas e outros documentos, recolhidos nas demais áreas da BRBCARD, até a empresa Capital Recicláveis, localizada na cidade Estrutural, para fragmentação dos documentos.
- ✓ A empresa Capital Recicláveis não cobra pelo serviço de fragmentação, o que não onera financeiramente a BRBCARD, apenas retém o material reciclável.

Recomendações da Gecit:

No processo, observa-se a existência de riscos para a BRBCARD, haja vista o tratamento de dados pessoais que dispõe a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) nº 13.709/2018:

“Art. 1º Esta Lei dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
(...)”

À Gerop

- Zelar pelo uso, armazenamento e descarte das informações sob sua responsabilidade, conforme a Lei 13.709/2018.
- Participar de treinamentos e campanhas de conscientização relacionadas aos aspectos de segurança e responsabilidade na proteção e tratamento de dados promovidos pela Geseg.
- Verificar o fato gerador das ocorrências recorrentes de devolução de faturas, desenvolvendo metodologia de tratamento e/ou inibição da emissão e envio de faturas para esses clientes.
- Apresentar propostas de melhorias e automatização do processo de cadastramento, atualização e manutenção das informações dos clientes na base de dados da BRBCARD em consonância com o BRB.
- Controlar, monitorar e certificar-se que todas as faturas registradas como devolvidas no Sistema CEDO da ECT, foram descartadas e/ou destruídas.
- Preparar local adequado para guarda dos documentos a serem destruídos.

À Geseg

- Promover treinamentos e campanhas de conscientização relacionadas aos aspectos de segurança e responsabilidade na proteção e tratamento de dados, com base na Lei 13.709/2018 e normas internas.

- Criar rotinas e procedimentos, em conjunto com a Geadm, visando registrar e formalizar a execução do processo de descarte de documentos que contenham dados sensíveis.
- Supervisionar e acompanhar a Geadm no atendimento das solicitações de coleta de documentos para descarte, bem como realizar descrição do material a ser descartado.
- Reportar às áreas demandantes sobre a finalização do processo de descartes de documentos.

À Geadm

- Criar Procedimento Operacional Padrão (POP), que estabeleça o fluxo interno do processo de destruição segura de documentos, conforme consta no Manual de Serviços Gerais 2017:

“(...)
10. Descarte de Documentos
10.1 Será estabelecido fluxo interno para destruição segura de documentos.
(...)”.

- Criar rotinas e procedimentos, em conjunto com a Geseg, visando registrar e formalizar a execução do processo de descarte de documentos que contenha dados sensíveis.
- Reportar a Geseg sobre a execução e conclusão dos descartes de documentos.

À Gecon

- Rever o processo de contabilização dos eventos de perda com devolução de faturas em consonância com as propostas de melhorias a serem apresentadas pela Gerop.

1.3 Cartões Destruídos

Descrição: Destruição de cartões que não foram entregues aos seus respectivos destinatários. Após tentativas de entrega dos cartões diretamente aos clientes, por meio de prestador de serviços de *Currier*, e/ou indiretamente direcionando o cartão para a agência de domicílio bancário do cliente, os cartões não entregues são devolvidos à BRBCARD para destruição.

Objetivo do indicador: Mensurar o volume de perdas com produção, envio e destruição de cartões que não foram entregues aos clientes.

Unidade de medida e razão: %, (*total de cartões enviados para as Agências BRB / total de cartões destruídos*).

Periodicidade: Mensal.

Áreas intervenientes: Gerop/Coper.

Histórico disponível: A partir de janeiro de 2019.

Tabela 3 - Produtos x Quantidade

Produto	Quantidade
Visa Nacional	8
Visa Internacional	24
Visa Gold	27
Visa Platinum	21
Visa Connect	3
Visa Empresarial	1
Visa Infinite	1
MasterCard Nacional	11
MasterCard Internacional	13
MasterCard Gold	11
MasterCard Platinum	18
MasterCard Black	2
MasterCard Connect	95
MasterCard Empresarial	0
Total	235

Tabela 4 - Descrição das despesas

Descrição das despesas	Valor da Despesa
Somatório dos valores de Folheteria, Personalização e Transporte.	R\$ 1.647,35
Somatório dos valores dos plásticos	R\$ 724,78
Total	R\$ 2.372,13

As tabelas 3 e 4, demonstram em dezembro de 2019 foram destruídos 235 cartões pela Gerop, o que gerou uma perda de R\$ 2.372,13 referente aos custos de produção, processamento e distribuição vinculados aos produtos.

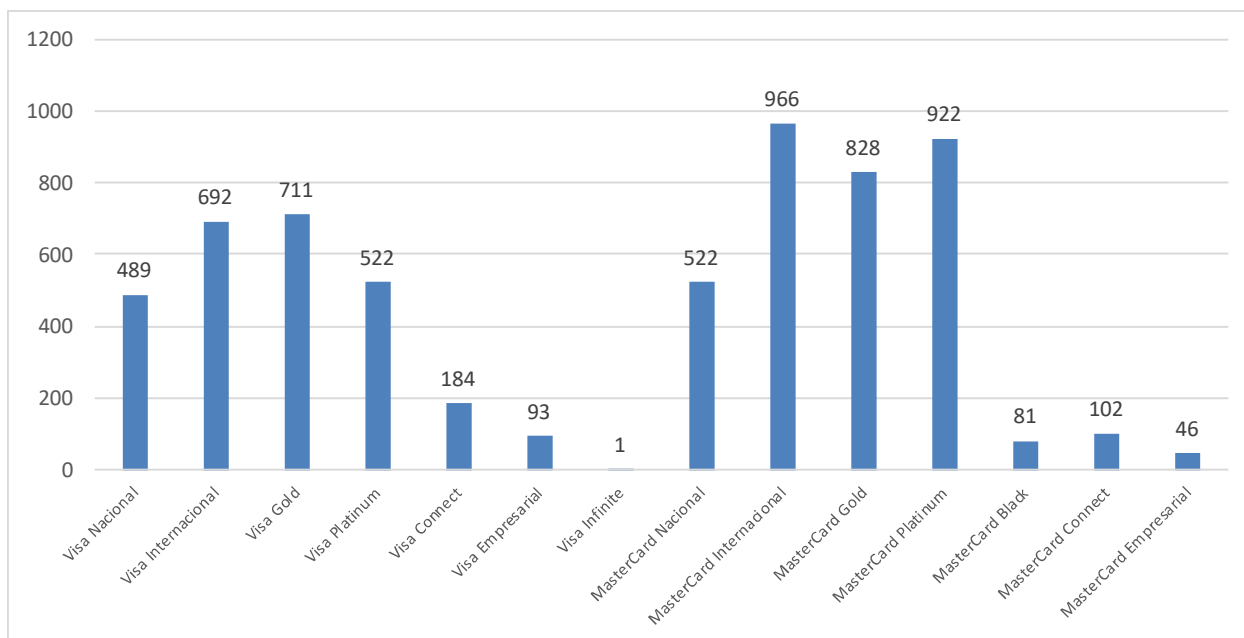
Resultado acumulado de 2019

Com base nas informações fornecidas pela Gerop, em 2019 o montante de cartões destruídos foi de 6.159 resultando em uma perda de R\$ 63.866,92 referente aos custos de produção, processamento e distribuição vinculados aos produtos. Se considerarmos o estudo realizado pela Coordenação de Orçamento (Coorc), sobre o custo total de cada produto, o valor da perda operacional será de aproximadamente de **R\$ 431.652,06**.

Tabela 5 – Produtos x Quantidade - 2019

Produto	Quantidade
Visa Nacional	489
Visa Internacional	692
Visa Gold	711
Visa Platinum	522
Visa Connect	184
Visa Empresarial	93
Visa Infinite	1
MasterCard Nacional	522
MasterCard Internacional	966
MasterCard Gold	828
MasterCard Platinum	922
MasterCard Black	81
MasterCard Connect	102
MasterCard Empresarial	46
Total	6.159

Gráfico 4 – Cartões destruídos por produto – 2019



Apontamentos da Gecit

As informações prestadas pela Gerop, mensalmente, demonstram uma perda de recursos para a BRBCARD referente aos custos de produção, processamento e distribuição de cartões que não são entregues aos clientes.

• A Gerop informou que:

- ✓ Após o recebimento dos cartões, devidamente controlados e identificados por meio do Sistema de Emissão de Cartões (SEC), a empresa Flash Currier realiza a retirada dos envelopes, contendo os cartões, na BRBCARD para a realização das entregas aos seus respectivos destinatários.
- ✓ A empresa Flash Currier, com base nos endereços disponibilizados nos envelopes dos cartões, efetua até três tentativas de entrega aos clientes.
- ✓ Após as tentativas de entrega (sem sucesso), a empresa Flash Currier devolve os cartões não entregues para BRBCARD – Gerop/Coper especificamente ao setor de Produção e Distribuição.
- ✓ A Coper recebe os cartões devolvidos pela empresa Flash Currier e envia para as Agências do BRB de domicílio bancário do cliente. Os cartões são mantidos nas Agências pelo prazo de 180 dias, após esse período são devolvidos à Coper.
- ✓ Ao término de cada mês, o setor de Produção e Distribuição solicita e acompanha o cancelamento e/ou baixa dos cartões devolvidos pelas Agências no Sistema SEC.
- ✓ A Coper realiza a destruição dos cartões devolvidos, no próximo dia útil, por meio de máquina trituradora, localizada no setor.

Recomendações da Gecit:

À Gerop

- Criar rotinas e procedimentos, em conjunto com a Gerência de Negócios (Geneg), para dar celeridade ao fluxo de entregas e/ou devoluções de cartões.
- Definir rotinas e procedimentos, juntamente com a Geneg para a realização de contato com os clientes visando a entrega dos cartões bem como atualização das informações cadastrais.

A Geneg

- Criar rotinas e procedimentos, em conjunto com a Gerop, de modo a promover maior celeridade no fluxo de entregas e/ou devoluções de cartões.
- Definir ações, em conjunto com a Gerop, para a realização de contato com os clientes visando a entrega dos cartões, bem como a atualização das informações cadastrais no sistema da BRBCARD.
- Rever os treinamentos e campanhas oferecidas a todos os canais de vendas, de modo a promover mecanismos que possibilitem identificar formas de vendas mais eficientes.
- Avaliar os procedimentos atualmente executados, considerando a metodologia descrita no Manual de Pós-Venda.
- Revisar o Manual de Pós-Venda com final de vigência em 3/7/2019.

1.4 Retenção de cancelamentos

Descrição: A retenção de cancelamentos é o termo utilizado para o processo de negociação realizado pela Central de Atendimento aos clientes de cartões no momento de uma solicitação de cancelamento de sua linha de crédito. A retenção desse cliente pode ocorrer por meio da oferta de incentivos ao cliente, considerando os parâmetros *spending* definidos pela Coordenação de Atendimento (Coate) da Gerência de Negócios (Geneg).

Objetivo do indicador: Observar a efetividade das negociações realizadas pela Central de Atendimento.

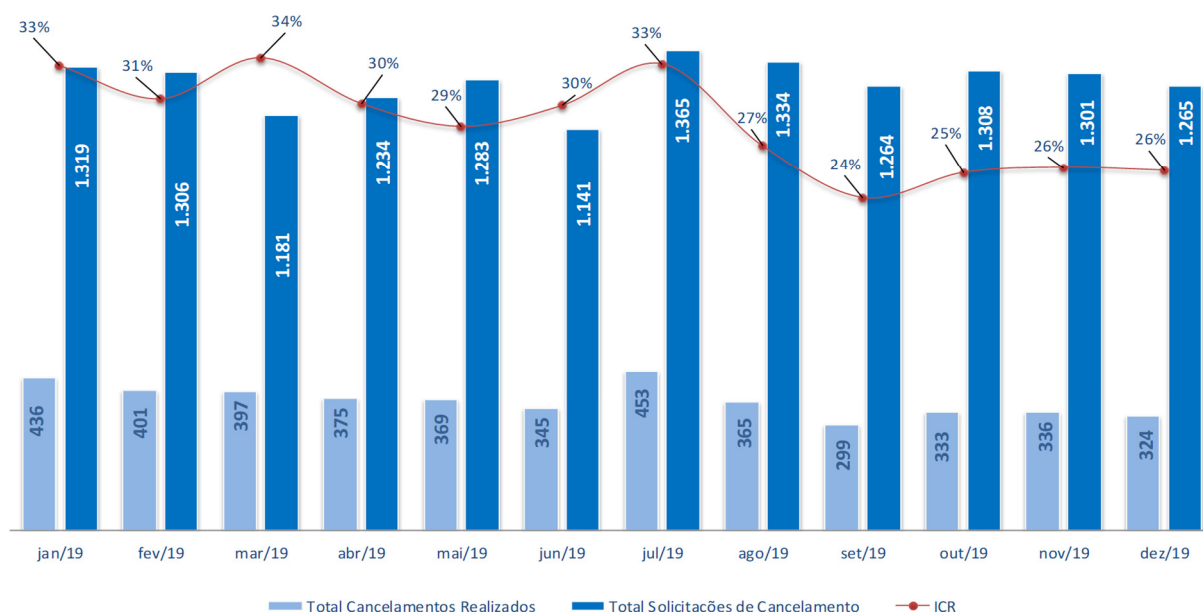
Unidade de medida e razão: %, (*total de cancelamentos efetivos / total de cancelamentos solicitados*).

Periodicidade: Mensal.

Áreas intervenientes: Geneg/Coate.

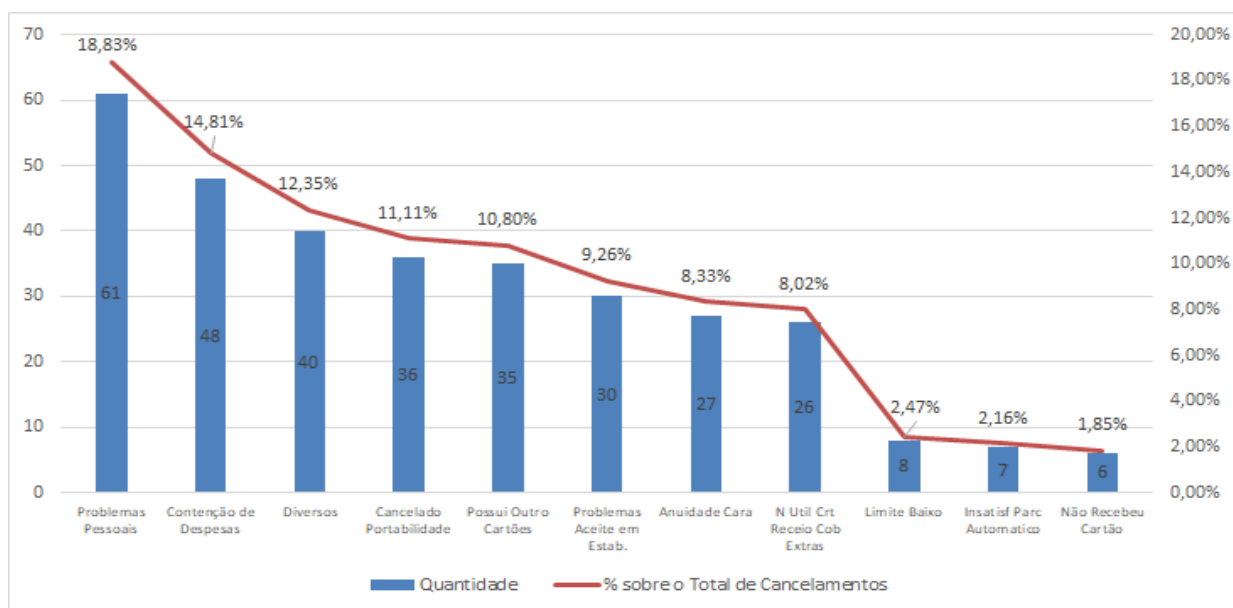
Histórico disponível: A partir de janeiro de 2015.

Gráfico 5 - Incidência do ICR retenção de cancelamentos



Com base no gráfico 5, em dezembro de 2019 ocorreram 1.265 solicitações de cancelamento de cartões passíveis de retenção. Dessas, 941 solicitações foram retidas na Central de Atendimento e 324 clientes, ou seja, 26% do total efetuaram o cancelamento. Esse cenário representou uma perda de R\$ 4.114,88 referente aos custos de produção, processamento e distribuição vinculados aos produtos.

Gráfico 6 – Dez Motivos Recorrentes de Cancelamentos de Cartões - Dezembro



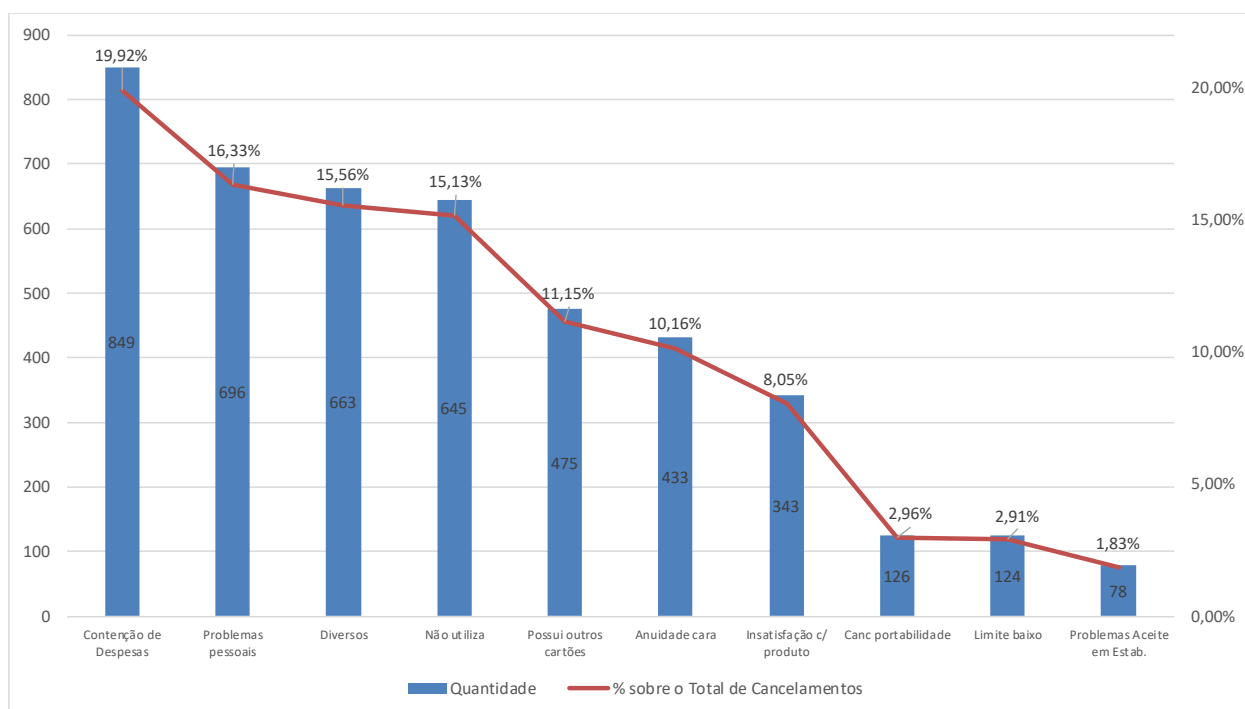
O gráfico 6 apresenta os dez motivos recorrentes de cancelamentos de cartões. Observa-se em dezembro, que 61 casos foram classificados como "Problema Pessoais", representando 18,83% do total de 324 cancelamentos realizados no mês.

Resultado acumulado de 2019

Com base nas informações fornecidas pela Coate, em 2019 o volume de solicitações de cancelamento de cartões passíveis de retenção foi de 15.300 e o total de retenções realizadas pela Central de Atendimento foi de 10.868, o que representa 71,03% de efetividade nas negociações realizadas.

Dessa forma, foram cancelados 4.990 cartões sendo que, deste montante, 558 foram atribuídos pelo motivo "Não Solicitou Cartão". Como resultado registrou-se a perda operacional no valor de **R\$ 48.581,93** referente aos custos de produção, processamento e distribuição vinculados aos produtos. Se considerarmos o estudo realizado pela Coordenação de Orçamento (Coorc), sobre o custo total de cada produto, o valor da perda operacional será de aproximadamente de **R\$ 312.538,14**.

Gráfico 7 – Dez Motivos Recorrentes de Cancelamentos de Cartões em 2019



Apontamentos da Gecit

- Mediante solicitações mensais, a Gecit e a Coate recebem, via e-mail, os dados e as informações da prestadora de serviços Fidelity por intermédio da planilha "**BRB_Retencao_Analitico_mês de referência**", bloqueada com senha.
- Os filtros existentes na planilha "**BRB_Retencao_Analitico_mês de referência**" especificamente na aba chamada "Rev e Canc analítico", possibilitam diferentes interpretações dos dados, o que gera inconsistência na apresentação das informações e, dessa forma, demonstra inexistência de um padrão para obtenção dos eventos de solicitações de cancelamento e retenção de cartões.
- Com base na metodologia que vem sendo adotada, as informações não são conciliadas pela Coate, ou seja, não existe a validação dos dados recebidos por meio de outra fonte, o que gera dúvidas quanto à originalidade/referência/integridade das informações.
- A aba "Rev e Canc analítico", apresenta uma coluna de nomenclatura "Ilha" na qual demonstra as opções disponíveis para atendimento da solicitação de cancelamento de cartões, conforme descrito abaixo:
 - "**BRB JDI**": é a sigla que identifica Jundiaí como a localidade dos atendimentos realizados pela processadora de serviços Fidelity;
 - "**BANCO**": atendimentos e/ou ações realizadas por empregados da BRBCARD;
 - "**BRB JDI APRENDIZ**": atendimentos e/ou ações realizadas por jovens aprendizes, contratados pela processadora de serviços Fidelity para realizar diversas demandas;
 - "**BRB JDI CENTRAL**": atendimentos e/ou ações realizadas para diversas demandas oriundas de navegação por meio da Central de Atendimento que possibilita direcionamento para outras opções;
 - "**BRB JDI RETENCAO**": atendimentos e/ou ações realizadas exclusivamente para as demandas de cancelamento, oriunda das outras opções, visando a retenção dos cartões.
 - "**BRB JDI TEC**": atendimentos e/ou ações realizadas por técnicos, contratados pela processadora de serviços Fidelity para realizar diversas demandas, que podem ser multi canal (chat).
 - "**BRB JDI SAC**": atendimentos e/ou ações realizados na modalidade Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Com base no art. 18 do Decreto 6.523/2018, a solicitação do cliente deve ser atendida imediatamente.
- Com o intuito de propor melhorias e adequações no ICR em questão, a Gecit buscou suporte da Coate e da processadora de serviços Fidelity, visando compreender e ratificar se os dados utilizados estavam corretos ou se teriam outra forma de obter e validar as informações a serem utilizadas.

- De acordo com a Coate, para obtenção das informações de retenção deveria ser selecionada apenas a opção "BRB JDI RETENCAO", pois as demais não seriam consideradas para a apuração dos casos de retenção, ou seja, a solicitação do cliente tem que ser atendida.
- A processadora de serviços Fidelity informou, por meio de *call* realizado com a Gecit e a Coate, que todas as opções deveriam ser utilizadas para apuração do quantitativo de solicitações de cancelamentos e retenções de cartões, exceto a opção "BRB JDI SAC", pois no primeiro momento, seria a única opção que não permite a retenção de cartões, ou seja, a solicitação do cliente tem que ser atendida prontamente.

Recomendações da Gecit:

À Coate

- Realizar mapeamento, conciliação e elaboração de Procedimento Operacional Padrão (POP), que estabeleça o fluxo de obtenção das informações referente à solicitação de cancelamento e retenção de cartões.
- Criar rotina de conciliação e avaliação das informações recebidas.
- Reportar à Gecit, no início de cada mês, as informações necessárias para subsidiar na confecção de relatórios a serem encaminhados à Dicol para conhecimento e deliberações.

À Gecon

- Rever o processo de contabilização dos eventos de cancelamento de cartões em consonância com as propostas de melhorias apresentadas pela Coate.

1.5 Cartões emitidos sem anuência do cliente

Descrição: O processo de angariação está atrelado à legislação vigente para concessão de produto de crédito. Porém, há incidência de solicitações de cancelamento decorrentes da emissão de cartão de crédito sem anuência do cliente.

Objetivo do indicador: Observar a incidência do fator de risco no processo de angariação de novos clientes, uma vez que o evento pode acarretar em pedidos de indenizações cíveis à BRBCARD.

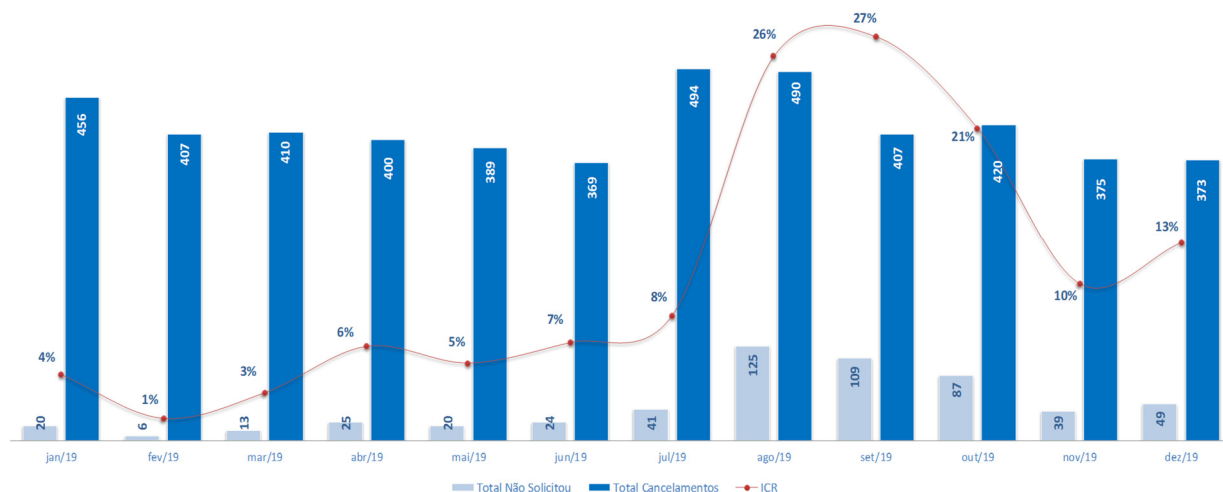
Unidade de medida e razão: %, *(Total de cancelamentos por "Não Solicitou Cartão" / Total de cancelamentos)*.

Periodicidade: Mensal.

Áreas intervenientes: Geneg/Coate.

Histórico disponível: A partir de janeiro de 2015.

Gráfico 8 - Incidência do ICR Cancelamento por "Não Solicitou Cartão"



O gráfico 8 demonstra que, em dezembro de 2019, o total de cancelamentos foi de 373 cartões. Desses, 49 foram pela motivação "Não Solicitou Cartão", o que representou o percentual de 13% do total de cancelamentos. Esse cenário, gerou uma perda operacional de **R\$ 549,06**, com custos de produção, processamento e distribuição vinculados aos produtos.

Resultado acumulado de 2019

Com base nas informações fornecidas pela Coate, em 2019 o total geral de cartão cancelados foi de **4.990**, e o total de cartões cancelados pelo motivo "Não Solicitou Cartão" foi de **558** o que representa **11,18%** do total de cancelamentos realizados. Em termos financeiros esse percentual, apresentou uma perda operacional de **R\$ 6.221,27**, com custos de produção, processamento e distribuição vinculados aos produtos. Se considerarmos o estudo realizado pela Coorc, sobre o custo total de cada produto, o valor da perda operacional será de aproximadamente de **R\$ 39.107,30**.

Análise da Gecit:

O envio de produtos ou serviços sem a anuência dos clientes está atrelado à risco reputacional, uma vez que pode afetar a imagem da empresa em relação à sociedade e à regulação, o que pode ser fundamento para aberturas de ouvidorias e processos judiciais.

- Mediante solicitações mensais, a Gecit e a Coate recebem por e-mail, os dados e as informações da processadora de serviços Fidelity por meio da planilha "**BRB_Retencao_Analitico_mês de referência**", bloqueada com senha.
- A Gecit extrai as informações da planilha seguindo orientações repassadas por empregados que atualmente não fazem mais parte do quadro da BRBCARD.
- Com base na metodologia que vem sendo adotada, as informações não são conciliadas pela Coate, ou seja, não existe a validação das informações recebidas por meio de outra fonte, o que gera dúvidas quanto à originalidade/referência/integridade das informações.
- Os filtros existentes na planilha "**BRB_Retencao_Analitico_mês de referência**" especificamente na aba chamada "Motivo", possibilitam diferentes interpretações dos dados, o que gera inconsistência na extração das informações. Dessa forma, demonstra inexistência de um padrão para obtenção dos eventos de cancelamento de cartões.
- Foi identificado uma eventual duplicidade de nomenclatura para o mesmo motivo de cancelamento na planilha, o que impacta na consolidação das informações, caso não seja utilizada as duas classificações para geração da informação, exemplo "NÃO SOLICITOU O CARTÃO" e "NAO SOLICITOU O CARTAO".
- A Coate informou que após o cancelamento dos cartões que foram enviados sem anuência dos clientes, não é realizado nenhum tratamento e/ou apuração para identificar a origem do fato gerador dos cartões, bem como sanar ações futuras dessa natureza.

Recomendações da Gecit:

Baseadas no inciso III do Artigo 39, do Código de Defesa do Consumidor (CDC) - Das Práticas Abusivas:

"(...)
Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:
.....
III - enviar ou entregar ao consumidor, sem solicitação prévia, qualquer produto, ou fornecer qualquer serviço;
(...)"

À Coate

- Realizar mapeamento, conciliação e elaboração de Procedimento Operacional Padrão (POP), que estabeleça o fluxo para obtenção das informações a serem repassadas à Gecit, no que se refere aos cancelamentos de cartões realizados pelo motivo de "NAO SOLICITOU O CARTAO".
- Promover treinamentos e campanhas de conscientização para todos os envolvidos no processo de venda de cartões observando os aspectos das práticas abusivas, com base no CDC.

- Identificar falhas no processo de envio de produtos sem a prévia solicitação por parte dos clientes.
- Revisar o processo para inibir todo e qualquer envio de produtos da BRBCARD sem o prévio consentimento e/ou solicitação por parte dos clientes.
- Reportar à Gecit, no início de cada mês, as informações necessárias para subsidiar na confecção de relatórios a serem encaminhados à Dicol para conhecimento e deliberações.

À Gecon

- Rever o processo de contabilização dos eventos de cancelamento de cartões sem anuência dos clientes em consonância com as propostas de melhorias apresentadas pela Coate.

1.6 Provisionamento de ações judiciais

Descrição: O provisionamento de ações judiciais se dá mediante a identificação do grau de materialização da perda, ou seja, a probabilidade de que o litígio ocorra e a BRBCARD seja condenada ao ressarcimento de valores à pessoa que impetrou a ação. A Consultoria Jurídica (Cojur) é responsável pela classificação do contencioso passivo entre provável, possível e remoto e os valores estimados para pagamento.

Para ações classificadas como prováveis, é realizado o provisionamento contábil, onerando a disponibilidade da BRBCARD, porém, prevendo os custos da Empresa.

1.6.1 Indicador de Suficiência da Provisão

Descrição: Indicador Chave de Risco "Suficiência da Provisão" demonstra a relação entre valores pagos de indenizações judiciais e provisionamento total. Como evidenciado nos indicadores anteriores, existem provisões a maior, essas acabam cobrindo, de forma involuntária, as perdas não provisionadas. Esse indicador observa o impacto contábil total, não discriminando a eficiência do processo, somente valores totais. Assim, o indicador é o pagamento total de indenizações do mês e o total de provisão destinada a esses, quando houver.

Unidade de medida e razão: %, (*Pagamentos de Indenizações / Provisão total*).

Periodicidade: Mensal.

Áreas intervenientes: Cojur.

Histórico disponível: A partir de abril de 2014.

Gráfico 9 - Incidência do ICR Suficiência da Provisão



Em dezembro, a provisão gerada pelas ações classificadas como “possível” foi suficiente para realizar todos os pagamentos de ações judiciais cíveis no período. Dessa forma, verifica-se que a provisão foi superior ao valor da perda em 56%.

Resultado acumulado de 2019

Com base nas informações fornecidas pela Cojur, em 2019 o valor total de provisionamento para ações judiciais foi de **R\$ 750.706,44**, e o valor total de perda com pagamentos de ações foi de **R\$ 608.964,01** evidenciando um provisionamento a maior de **R\$ 141.742,43**, perfazendo o percentual de **18,88%**. Infere-se que, apesar do significativo volume de recursos reservados para essa natureza, o trabalho de provisionamento demonstra um perfil salutar e conservador para a BRBCARD.

Apontamentos da Gecit

- A Cojur tem a responsabilidade de analisar as ações em que a BRBCARD foi citada, classificando-as como “Possível”, “Provável” ou “Remota”. De acordo com a expertise dos advogados da BRBCARD, é realizada provisão para as novas ações judiciais.
- A Gecon recebe da Cojur, mensalmente, planilha de provisionamento por meio de e-mail.
- A conciliação é realizada entre a planilha de provisionamento mensal do mês de referência e a planilha de provisionamento residente na Gecon, encaminhada no mês anterior.
- As ações residentes na planilha da Gecon, que não constarem na planilha de provisionamento mensal do mês de referência, serão excluídas da planilha residente. Já as novas ações identificadas na planilha de provisionamento mensal do mês de referência, serão incluídas na planilha residente da Gecon atualizando a base de dados, conforme orientação da Cojur.

- As informações recebidas são lançadas na conta contábil de provisionamento para ações judiciais.
- Mensalmente a Gecon repassa, por meio de e-mail, a planilha de provisionamento mensal do mês de referência e razão contábil à Gecit, para elaboração de relatórios gerenciais.
- A Gecit analisa e concilia as informações de perda efetivas com ações judiciais entre a planilha de provisionamento mensal do mês de referência e razão contábil.
- Com base nas conciliações, a Gecit identificou que as ações informadas em determinado mês podem ou não constar na provisão do mês vigente ou em meses anteriores, porém para essa verificação, se fez necessário consultar várias planilhas encaminhadas pela Gecon com referência de meses anteriores.

Recomendações da Gecit:

À Cojur

- Elaborar Procedimento Operacional Padrão (POP), que descreva a metodologia e/ou fluxo de classificação das ações judiciais na planilha de provisionamento mensal do mês de referência.
- Desenvolver rotina para armazenamento dos registros históricos de ações efetivamente pagas para efeito de análises futuras.
- Propor melhorias nos processos das demais áreas da BRBCARD, com base no histórico de perdas, visando exaurir fatos geradores de futuras ações judiciais.

À Gecon

- Encaminhar à Gecit, após conciliação, planilha atualizada com as informações lançadas nas contas contábeis referente ao provisionamento de ações judiciais.
- Rever o processo de contabilização dos eventos no que se refere à provisionamento de ações judiciais em consonância com as conciliações a serem realizadas pela Cojur.

Diante das análises realizadas sobre cada ICR e perdas operacionais, a Gecit efetuou recomendações a serem observadas pelas áreas responsáveis e intervenientes por cada processo.

As considerações deste Relatório refletem o resultado das análises limitadas ao escopo e à amostragem definidos, e não garantem a inexistência de outras além das mencionadas. Assim, outras evidências e recomendações poderão surgir em trabalhos futuros.

Elisângela Soares Ferreira
Gerente de Controles Internos em exercício

Rafael Rodrigues Lima
Analista de Controles Internos

